

BAB III

ANALISIS TERHADAP BENTUK PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI KEMENTERIAN PERDAGANGAN ATAS PERBEDAAN HARGA BARANG YANG DIPERDAGANGKAN DENGAN PEMBAYARAN

A. Gambaran Umum Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan.

Menjawab tantangan globalisasi sekaligus mewujudkan pencapaian perlindungan konsumen dan pengamanan pasar dalam negeri, pada tahun 2010 Kementerian Perdagangan Republik Indonesia membentuk Direktorat Jenderal Standarisasi dan Perlindungan Konsumen (Ditjen SPK). Pada tahun 2015 Ditjen SPK resmi berganti nama menjadi Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, diperinci melalui Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan, Ditjen PKTN muncul dengan visi yang selaras dengan visi Presiden Republik Indonesia, yakni :¹

“Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”

Melalui misi mewujudkan keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan

¹ <http://ditjenpktn.kemendag.go.id/id/about-us>, diakses pada 19 April 2017.

sumber daya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai Negara kepulauan; mewujudkan masyarakat maju, keseimbangan dan demokratis berlandaskan Negara hukum; mewujudkan politik luar negeri bebas-aktif dan memperkuat jati diri sebagai Negara maritim; mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera; mewujudkan bangsa yang berdaya saing; mewujudkan Indonesia menjadi Negara maritim yang mandiri, maju, kuat dan berbasiskan kepentingan nasional; dan mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.

Seperti dirumuskan dalam Perpres tersebut, Ditjen PKTN memiliki tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan konsumen, standarisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan.

Pada pelaksanaan tugasnya, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga menyelenggarakan fungsi, antara lain :²

1. Perumusan kebijakan di bidang pemberdayaan konsumen, standarisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan konsumen, standarisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan

² Pasal 13 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Kementerian Perdagangan.

barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan;

3. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pemberdayaan konsumen, standardisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan;
4. Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pemberdayaan konsumen, standardisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan konsumen, standardisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa di pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan;
6. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga; dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Pada pelaksanaan peran, tugas beserta fungsinya, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga ditunjang oleh satu unit pendukung dan lima unit pelaksana teknis, yaitu :

1. Sekertariat Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga;
2. Direktorat Pemberdayaan Konsumen;
3. Direktorat Standarisasi dan Pengendalian Mutu;

4. Direktorat Metrologi;
5. Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan Jasa; dan
6. Direktorat Tertib Niaga.

B. Analisis Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terhadap Perbedaan Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha.

1. Tata Cara Pengaduan dan Permohonan Penyelesaian Sengketa melalui Kementerian Perdagangan

Kementerian Perdagangan melalui Direktorat Perlindungan Konsumen melalui Subdirektorat Pelayanan Pengaduan Konsumen melaksanakan penanganan pengaduan konsumen yang dilaksanakan oleh Seksi Penanganan Pengaduan Konsumen. Langkah pertama yang dilakukan oleh Kementerian Perdagangan terhadap laporan adanya permasalahan dan/atau sengketa konsumen adalah melakukan panggilan kepada para pihak yang bersengketa guna menerangkan dan menjelaskan duduk permasalahannya, hasilnya kemudian digunakan oleh Kementerian Perdagangan dalam hal ini Biro Hukum (Seksi Konsultasi) untuk membuat *legal opinion* dan rekomendasi penyelesaian. Setelah dilakukan beberapa pertemuan antara para pihak yang bersengketa akhirnya pelaku usaha bersedia untuk membayar sejumlah uang kepada konsumen yang dirugikan. Kesepakatan tersebut kemudian dituangkan secara tertulis dengan suatu perjanjian yang fungsinya dapat digunakan alat bukti oleh para pihak apabila terjadi sengketa di kemudian hari, namun sampai saat ini hasil penyelesaian sengketa konsumen yang difasilitasi oleh

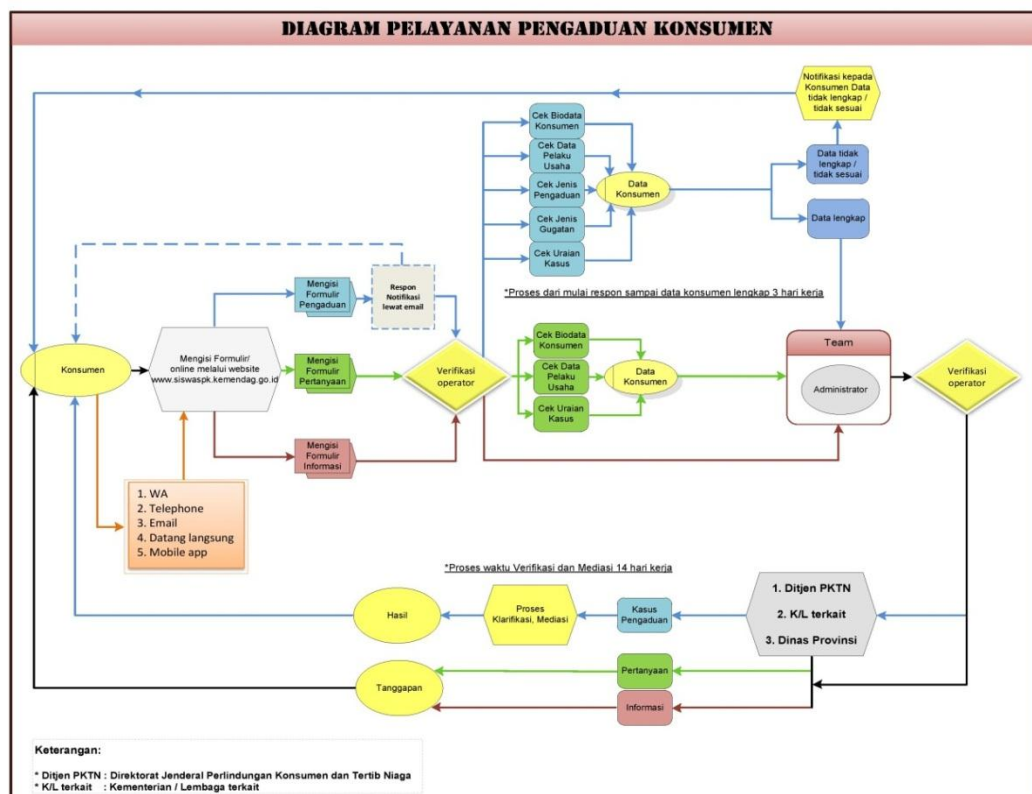
Kementerian Perdagangan tidak sampai di proses di badan peradilan.³

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan Republik Indonesia secara garis besar melalui 4 (empat) tahapan yaitu :

- a. Pengaduan Baik Tulis Maupun Lisan
- b. Pemanggilan Kedua Belah Pihak
- c. Penggantian Kerugian
- d. Pembuatan Hasil Kesepakatan

Tabel 1.

Alur penanganan pengaduan konsumen pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen
Kementerian Perdagangan



³ Hasil Wawancara penulis dengan Bapak Ephram J.K. Caraen, S.H., M.Hum. selaku Kepala Seksi Konsultasi pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen, Tanggal 23 Januari 2017.

Tahapan penyelesaian sengketa yang pertama yaitu pengaduan baik tertulis maupun lisan disampaikan melalui E-mail Kementerian Perdagangan khusus pengaduan konsumen di pengaduan.konsumen@kemendag.go.id dengan melampirkan bukti-bukti pengaduan dan kronologi kasus, *hotline* di nomor 021-3441839 yang akan di respon langsung oleh Ditjen PKTN melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen, pengaduan dapat juga di sampaikan dengan cara datang langsung ke Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan, beralamat di Gedung II Lantai 10 Jl. M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta – 10110, selain itu bisa juga pengaduan di sampaikan melalui surat yang ditujukan langsung ke Direktorat Pemberdayaan Konsumen, dan pengaduan juga dapat disampaikan melalui sistem Pengawasan Perlindungan Konsumen (SISWAS-PK) Siswaspk.Kemendag.go.id.

Setiap data yang diterima oleh operator pengaduan dilakukan pengecekan, apabila data yang diterima berupa pertanyaan dan informasi akan diberikan tanggapan sesuai dengan substansi pertanyaan yang diajukan dan informasi yang diberikan sedangkan apabila data yang diterima berupa pengaduan maka pengecekan dilakukan dari segi kelengkapan data diri konsumen, data pelaku usaha yang diadukan, uraian kasus dan jenis gugatan yang diajukan. Data pengaduan yang telah selesai akan dilakukan pengecekan dan didistribusikan kepada *administrator* untuk diverifikasi dan dianalisa secara hukum yang selanjutnya penanganan terhadap pengaduan yang telah

diverifikasi dilakukan dengan melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha untuk dilakukan klarifikasi dan atau mediasi.

Tahapan penyelesaian sengketa yang selanjutnya adalah pemanggilan kedua belah pihak, pemanggilan tersebut dilakukan melalui surat resmi untuk dilakukan klarifikasi. Pada tahap berikutnya, apabila setelah dilakukan klarifikasi tidak mencapai kesepakatan diantara kedua belah maka dilakukan pemanggilan kepada para pihak yang bersengketa untuk dilakukan mediasi. Pemanggilan yang dilakukan baik kepada pelaku usaha maupun konsumen dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan jadwal pertemuan yang disediakan oleh Direktorat Pemberdayaan Konsumen, apabila dalam proses pemanggilan tersebut, pelaku usaha melakukan konfirmasi karena tidak dapat memenuhi undangan sesuai dengan jadwal yang diberikan maka dapat diajukan penjadwalan ulang dilain waktu yang terdekat dengan jadwal pemanggilan sebelumnya. Proses pemanggilan pelaku usaha dilakukan maksimal 3 kali pemanggilan setelahnya penanganan pengaduan konsumen dilimpahkan kepada Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan untuk dilakukan penyelidikan mengingat pelaku usaha tidak memiliki itikad baik dalam penyelesaian sengketa dan adanya dugaan pelanggaran UUPK.

Berdasarkan SOP Penanganan Pengaduan Konsumen, tahap awal penanganan pengaduan di Direktorat Pemberdayaan Konsumen dimulai dengan melakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha untuk dilakukan klarifikasi terhadap aduan yang disampaikan oleh konsumen. Apabila pada tahap klarifikasi pelaku usaha telah memberikan klarifikasi dan memperoleh

solusi penyelesaian terhadap tuntutan konsumen, maka kasus ditutup pada tahap klarifikasi dengan menghasilkan surat hasil klarifikasi yang ditandatangani perwakilan dari pelaku usaha dan perwakilan dari Direktorat Pemberdayaan Konsumen.

Pada saat setelah dilakukan klarifikasi dengan pelaku usaha, kedua belah pihak tidak menemukan kesepakatan dengan hasil klarifikasi, maka akan dilakukan mediasi agar mencapai titik temu terhadap penyelesaian sengketa. Pada proses mediasi, dilakukan pemanggilan kepada para pihak yang bersengketa untuk bertemu ditempat yang telah ditentukan oleh Direktorat pemberdayaan Konsumen yang selanjutnya mediasi dilakukan bersama dengan mediator dan saksi-saksi (apabila ada). Hasil penyelesaian sengketa konsumen pada tahap mediasi tertuang dalam Surat hasil mediasi yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, mediator dan saksi-saksi (apabila ada).

Berdasarkan data pengaduan konsumen yang diterima Kementerian Perdagangan Tahun 2016, ada sejumlah 2 (dua) sengketa mengenai perbedaan harga yang diselesaikan oleh Kementerian Perdagangan, yaitu pada tanggal 1 Juli 2016 dan 29 Juli 2016. Pada tanggal 1 Juli 2016 konsumen mengunjungi salah satu Mall besar di kawasan Jakarta Timur, setelah melihat daftar menu konsumen memesan hidangan sebagai berikut :

1 ayam sambal ijo	: Rp. 25.000,-
1 iga penyet	: Rp. 40.000,-

1 cah kangkung	: Rp. 18.000,-
2 nasi putih	: Rp. 12.000,-
1 air mineral	: Rp. 6.000,-
1 Mix Juice Timur Jeruk	: Rp. 18.000,-
1 Mix Juice Strawberry terong belanda	: Rp. 18.000,-

Buku menu diambil kembali oleh pelayan setelah konsumen memesan. Pelayan membawakan *struk* pembayaran yang mewajibkan konsumen membayar terlebih dahulu sebelum makan, dengan rincian sebagai berikut :

1 ayam sambal ijo	: Rp. 25.000,-
1 iga penyet	: Rp. 42.000,-
1 cah kangkung	: Rp. 18.000,-
2 nasi putih	: Rp. 12.000,-
1 air mineral	: Rp. 6.000,-
2 Mix juice	: <u>Rp. 44.000,-</u> +

Sub Total : Rp. 147.000,-

Pajak 10 % : Rp. 14.700 +

Grand Total : Rp. 161.700,-

Pada saat melakukan penagihan pembayaran pelayan tidak memberikan kembali buku menu kepada konsumen. Konsumen meminta kembali buku menu setelah makan dan melihat perbedaan harga pada buku menu yang diberikan dengan yang ditagihkan. Harga 1 iga penyet menjadi Rp. 42.000,- namun harga mix juice tetap 18.000,-. Konsumen menanyakan perihal perbedaan harga tersebut kepada pihak kasir, pelayan dan manajer, yang kemudian ditanggapi dengan memberikan jawaban yang berbeda-beda sehingga konsumen merasa di buat bingung. Kasir menjawab bahwa harga yang tertera pada *struk* sudah benar. Pelayan menjawab harga sebesar Rp. 44.000,- merupakan total harga dari 2 mix juice ditambah pajak, sementara konsumen melihat harga satuan item yang lain tidak ditambah pajak. Manajer menunjukkan buku menu yang berbeda dengan yang diberikan di awal pemesanan bahwa ada pergantian harga pada menu iga penyet yang sebelumnya seharga Rp. 40.000,- menjadi Rp.42.000,-, namun tidak menjelaskan perbedaan pada harga mix juice, konsumen berfikir bahwa ada beberapa buku menu dengan harga yang berbeda-beda.

Konsumen merasa tidak puas dengan jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha, karena harga yang tertera pada buku menu berbeda dengan harga yang dibayarkan, dan jika benar penjelasan pelayan tadi, maka pelaku usaha telah mengihkan pajak sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada harga satuan mix juice sebesar Rp. 44.000,- dan pada total item yaitu pajak 10 % sebesar Rp. 14.700,-. Bayangkan berapa banyak konsumen lain yang tidak sadar

dengan praktek curang ini yang telah dirugikan akibat penetapan harga yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Pengaduan konsumen lainnya terkait perbedaan harga terjadi pada tanggal 29 Juli 2016 konsumen mengunjungi toko pelaku usaha. Konsumen membeli buku berjudul "*Get Smart! (How to think and act like the most successful and highest-paid people in every field)*" dengan nama pengarang Brian Tracy dan harga yang tertera pada buku sebesar Rp. 290.000,- (dua ratus sembilan puluh ribu rupiah) . Konsumen membayar dengan menggunakan kartu debit dan transaksi yang terjadi harga buku sejumlah Rp 319.000,- (tiga ratus sembilan belas ribu rupiah). Konsumen menanyakan perbedaan harga tersebut akan tetapi pelaku usaha hanya memberi penjelasan bahwa harga buku telah naik.

Konsumen menuntut pengembalian uang yang lebih yang telah dibayarkan oleh konsumen kepada pelaku usaha, selain menuntut pengembalian uang konsumen juga menuntut pelaku diberikan sanksi karena telah melanggar pasal 10 Huruf a UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa. Selain pasal 10 Huruf a UUPK perbuatan pelaku usaha tersebut juga melanggar pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan yang menyatakan bahwa dalam

hal terdapat perbedaan Antara harga barang atau tarif jasa yang dicantumkan dengan harga atau tarif yang dikenakan pada saat pembayaran yang berlaku adalah tarif terendah.

Berdasarkan peraturan-peraturan di atas, telah jelas konsumen dirugikan oleh perilaku pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan memberikan informasi tidak benar dan/atau menyesatkan kepada konsumen. Terjadinya sengketa diakibatkan adanya perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu mengenai hal tertentu. Itulah pendapat orang pada umumnya, jika ditanya akan apa yang dimaksud dengan sengketa, sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedangkan pihak lain tidak merasa demikian.

Pasal 1 Angka (8) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyatakan bahwa Sengketa Konsumen merupakan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Az Nasution mendefinisikan sengketa Konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (*public* atau *privat*) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Sedangkan Sidharta menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata negara.

Sengketa konsumen mengenai perbedaan harga tersebut sebenarnya masih dapat diantisipasi apabila pelaku usaha tidak menginginkan adanya pengaduan, yaitu dengan memberlakukan harga terendah ketika terjadi perbedaan harga antara yang diinformasikan dengan yang dibayarkan, tetapi pelaku usaha dalam kasus ini tidak menerapkan hal tersebut.⁴ Di lihat dari jumlah kerugian, memang merupakan kerugian dengan jumlah rendah, akan tetapi sekecil apapun jumlahnya tetap saja hal tersebut telah melanggar hak konsumen dan tidak memenuhi kewajiban pelaku usaha. Dapat dibayangkan apabila selisih harga tersebut dikalkulasikan jumlahnya akan menjadi hal yang besar dan akan merugikan banyak konsumen dalam waktu ke depan apabila tidak dilaporkan dan tidak ada tindakan tegas dari unsur pemerintah.

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁵ Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.⁶ Menteri dan/atau menteri teknis terkait dalam hal ini adalah Kementerian Perdagangan. Kementerian perdagangan melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, dalam pelaksanaannya menurut Pasal 13 butir c Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan mempunyai fungsi melaksanakan evaluasi dan

⁴ Pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan.

⁵ Pasal 29 Ayat (1) UUPK.

⁶ Pasal 29 Ayat (2) UUPK.

pelaporan di bidang pemberdayaan konsumen, standarisasi perdagangan dan pengendalian mutu barang, tertib ukur, dan pengawasan barang beredar dan/atau jasa pasar, serta pengawasan kegiatan perdagangan.

Konsumen yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha dalam kasus di atas, membuat pengaduan kepada Kementerian Perdagangan terkait perbedaan harga tersebut, melalui pengaduan secara lisan yaitu kedatangan langsung ke gedung Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Gedung II Jalan M.I Ridwan Rais No. 5 Jakarta – 10110.

2. Proses Pengambilan Keputusan Sengketa Konsumen Mengenai Perbedaan Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran Melalui Kementerian Perdagangan.

Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Kementerian Perdagangan dilaksanakan menggunakan cara mediasi. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara pihak dan/atau membantu dalam mencapai kesepakatan.⁷ Sangat banyak definisi mengenai mediasi, namun pada umumnya banyak pihak sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu para pihak yang

⁷ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 163.

bersengketa dalam mencapai penyelesaian yang sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa, mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Pada sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peran penting untuk menyetarakannya.

Kesepakatan dapat tercapai melalui cara mediasi apabila pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator. Penyelesaian sengketa melalui mediasi ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di damping oleh mediator. Mediator yang menyerahkan sepenuhnya proses besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa yang lain, dalam proses mediasi mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi ini, atas permintaan para pihak mediator dapat meminta diperlihatkan alat bukti baik surat dan/atau dokumen lain yang mendukung dari kedua belah pihak.

Para pihak atau kuasanya dapat memberikan persetujuan kepada mediator untuk dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli di bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Proses mediasi telah selesai apabila telah memperoleh kesepakatan antar kedua belah pihak, setelah itu mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak.⁸

Proses penyelesaian sengketa antar pelaku usaha dan konsumen mengenai perbedaan harga dilakukan melalui cara mediasi yang difasilitasi oleh mediator dari Kementerian Perdagangan. Mediator- mediator yang memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan merupakan mediator yang telah disertifikasi, sertifikat mediator adalah dokumen yang menyatakan bahwa seseorang telah mengikuti pelatihan atau pendidikan mediasi yang dikeluarkan oleh lembaga yang telah diakreditasi oleh Mahkamah Agung,⁹ mediator tersebut adalah :¹⁰

- a. Bapa Muhandi Akbar, S.T., M.Si.
- b. Bapak R. Wisnu Haryosamudro, S.E.
- c. Ibu Sri Endang Ambarwati, S.E., M.E.
- d. Ibu Nina Priastri, S.IP, M.Si.
- e. Ibu Striana Sagitta Whardani, S.H. M.Hum.

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, Prenada Media Grup, Jakarta, hlm.109.

⁹ Pasal 1 Angka (11) Peraturan Mahkamah Agung R.I. Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

¹⁰ Hasil Wawancara penulis dengan Bapak Ephram J.K. Caraen, S.H., M.Hum. selaku Kepala Seksi Konsultasi pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen, Tanggal 23 Januari 2017.

Proses mediasi pada Kementerian Perdagangan dilaksanakan dengan cara tertutup, pertemuan-pertemuan mediasi hanya dihadiri para pihak atau kuasa hukum mereka dan mediator atau pihak lain yang diizinkan oleh para pihak serta dinamika yang terjadi dalam pertemuan tidak boleh disampaikan kepada publik terkecuali atas izin para pihak. Proses mediasi yang telah selesai menghasilkan kesepakatan antara kedua belah pihak, yang mana pihak pelaku usaha bersedia memberikan ganti atas kerugian di terima oleh pihak konsumen dengan dibuktikan oleh surat perjanjian yang mengikat.

C. Analisis Kendala Terhadap Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terkait Perbedaan Harga Barang yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha

1. Pelaku usaha menganggap Kementerian Perdagangan tidak mempunyai kewenangan penyelesaian sengketa konsumen

Pasal 1 Angka 8 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi mengenai sengketa konsumen.

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Sengketa konsumen mengenai perbedaan harga ini merupakan sengketa dengan jumlah kerugian yang terbilang kecil, akan tetapi hal ini apabila tidak ada tindakan tegas dari pemerintah akan menjadi suatu hal yang merugikan konsumen kedepannya.

Ketidakinginan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa melalui Kementerian Perdagangan dikarenakan pelaku usaha mempunyai anggapan bahwa Kementerian Perdagangan bukan instansi yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen karena masih ada instansi lain yang secara langsung diamanatkan oleh UUPK sebagai instansi untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Ketidakinginan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa konsumen mengenai perbedaan ini melalui Kementerian Perdagangan juga dikarenakan pelaku usaha lebih ingin menyelesaikan sengketa konsumen melalui badan peradilan yang mereka lebih berpeluang besar dapat mereka menangkan, itu disebabkan karena pihak pelaku usaha merupakan pihak yang lebih berkuasa dan konsumen merupakan pihak yang lemah.¹¹

2. Konsumen berada di luar Negeri

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara pihak dan/atau membantu dalam mencapai kesepakatan.¹²

¹¹ Hasil Wawancara penulis dengan Bapak Ephram J.K. Caraen, S.H., M.Hum. selaku Kepala Seksi Konsultasi pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen, Tanggal 23 Januari 2017.

¹² Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 163.

Pengaduan sengketa konsumen mengenai perbedaan harga barang cukup banyak, akan tetapi hanya 2 (dua) pengaduan yang dapat di proses dan selesai melalui proses mediasi yang dilakukan oleh mediator Kementerian Perdagangan dalam tahun 2016,¹³ ini dikarenakan beberapa pengaduan yang masuk diperoleh keterangan bahwa pihak konsumen berada di luar negeri. Keberadaan konsumen di luar negeri ini yang menjadi kendala banyaknya konsumen yang tidak menginginkan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi yang mana antara pelaku usaha dan konsumen dituntut untuk bertemu langsung guna menjelaskan duduk permasalahan dan ketika terjadi kesepakatan dapat dibuat perjanjian secara langsung.

3. Pelaku usaha menganggap bahwa keputusan yang dihasilkan dari penyelesaian sengketa melalui Kementerian Perdagangan tidak *final* dan tidak mengikat para pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan dianggap sebagai penyelesaian sengketa yang keputusannya tidak mempunyai kekuatan hukum tetap terhadap para pihak. Pelaku usaha menganggap bahwa apabila pihak pelaku usaha tidak mau memberikan ganti kerugian seperti apa yang telah dilakukannya, hal tersebut tidak memiliki efek apapun terhadap keberlangsungan usahanya dalam waktu kedepan.

Pada prosesnya, penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan dianggap tidak formal dalam pelaksanaannya.

Pelaku usaha beranggapan ketidakformalan dalam proses penyelesaian

¹³ Rekapitulasi Data Pengaduan, Pertanyaan, dan Informasi melalui Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib niaga, Kementerian Perdagangan Tahun 2013-2016.

sengketa mengakibatkan tidak mengikatnya hasil dari proses penyelesaian sengketa tersebut. Hal ini berkaitan dengan tidak adanya putusan-putusan formal seperti yang ada pada badan peradilan umum biasanya, yang apabila selama 14 hari tidak diajukan banding, atau putusan banding yang tidak diajukan kasasi maka putusan tersebut memiliki kekuatan hukum tetap yang dapat segera dieksekusi.

D. Analisis Upaya Terhadap Kendala Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Terkait Perbedaan Harga Barang Yang Diperdagangkan dengan Pembayaran yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha.

1. Sosialisasi peraturan mengenai kewenangan, tugas pokok dan fungsi Kementerian Perdagangan

Pasal 1 Angka 8 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 memberikan definisi sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Sengketa konsumen tersebut dapat mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen atau diselesaikan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (4) dapat

digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa Konsumen juga diatur dalam Pasal 45 menyatakan :

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dengan berdasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu Pasal 23 dan Pasal 45, maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Kementerian Perdagangan melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.¹⁴ Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.¹⁵

¹⁴ Pasal 29 Ayat (1) UUPK.

¹⁵ Pasal 29 Ayat (2) UUPK.

Selain fungsi pembinaan adapula fungsi yang lain yaitu pengawasan. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.¹⁶

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan bagian dari kedua fungsi tersebut, yaitu fungsi pembinaan dan fungsi pengawasan, penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan dilaksanakan oleh Direktorat Pemberdayaan Konsumen yang di amanahkan melalui Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Permendag Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Ortraker Kemendag). Direktorat Pemberdayaan Konsumen mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan pedoman, norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan konsumen.¹⁷

Pada pelaksanaan tugasnya Direktorat Pemberdayaan Konsumen menyelenggarakan fungsi :¹⁸

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang analisa perlindungan konsumen, pelayanan pengaduan konsumen, bimbingan konsumen dan pelaku usaha, fasilitasi kelembagaan, dan pembinaan jejaring perlindungan konsumen;

¹⁶ Pasal 30 UUPK.

¹⁷ Pasal 268 Permendag Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Ortraker Kemendag.

¹⁸ Pasal 269 Permendag Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Ortraker Kemendag.

- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang analisa perlindungan konsumen, pelayanan pengaduan konsumen, bimbingan konsumen dan pelaku usaha, fasilitasi kelembagaan, dan pembinaan jejaring perlindungan konsumen;
- c. Penyiapan penyusunan pedoman, norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang analisa perlindungan konsumen, bimbingan konsumen dan pelaku usaha, fasilitasi kelembagaan, dan pembinaan jejaring perlindungan konsumen;
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang analisa perlindungan konsumen, pelayanan pengaduan konsumen, bimbingan konsumen dan pelaku usaha, fasilitasi kelembagaan, dan pembinaan jejaring perlindungan konsumen;
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga Direktorat; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Direktur Jenderal.

Selanjutnya Direktorat Perlindungan Konsumen melalui Subdirektorat Pelayanan Pengaduan Konsumen melaksanakan penanganan pengaduan konsumen yang dilaksanakan oleh Seksi Penanganan Pengaduan Konsumen. Seksi Penanganan Pengaduan Konsumen mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervise, serta evaluasi dan pelaporan di bidang penanganan pengaduan konsumen.¹⁹

Pada pelaksanaannya, penyelesaian sengketa konsumen melalui kementerian perdagangan dilakukan dengan cara mediasi. Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator.²⁰ Mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa. Dalam hal para pihak sepakat terhadap hasil mediasi, mediator membuat perjanjian yang mengikat kedua belah pihak

¹⁹ Pasal 287 Ayat (2) Permendag Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Ortraker Kemendag.

²⁰ Pasal 1 Butir 6 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2003 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

untuk saling melaksanakan hak dan kewajibannya dan proses penyelesaian sengketa selesai. Ketika proses mediasi tidak mencapai kata sepakat oleh kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha maka proses penyelesaian sengketa dapat dialihkan melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen dan instansi lain yang terkait.

Berdasarkan beberapa dasar hukum diatas telah jelas bahwa Kementerian Perdagangan mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen berkaitan dengan tugas dan fungsinya. Pelaku usaha beranggapan bahwa Kementerian Perdagangan tidak mempunyai kewenangan dikarenakan Kementerian Perdagangan bukan instansi khusus yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini yang mengharuskan Kementerian Perdagangan melakukan sosialisasi regulasi mengenai kewenangan, tugas pokok dan fungsinya. Penyelesaian sengketa konsumen oleh kementerian perdagangan hanyalah salah satu dari banyaknya tugas pokok dan fungsinya, hal pula yang mengakibatkan tidak banyak masyarakat mengetahui bahwa Kementerian Perdagangan mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa.

Salah satu bukti bahwa Kementerian Perdagangan mempunyai kewenangan penyelesaian sengketa adalah banyaknya sengketa konsumen yang diselesaikan oleh Kementerian Perdagangan, bahkan tidak sedikit jumlah pengaduan informasi dan pertanyaan yang di tujukan kepada Direktorat Pemberdayaan Konsumen Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan dari tahun 2013 sampai dengan 2016.

Tabel 2.

Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui

Direktorat Pemberdayaan Konsumen

a. 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2013

No	Sumber	Pengaduan	Pertanyaan	Informasi	Dalam Proses	Selesai	Total
1	Datang Langsung	18	-	-	-	18	18
2	Email	28	3	-	-	31	31
3	Surat	28	-	-	-	28	28
4	SISWAS- PK	350	24	4	-	378	378
JUMLAH		424	27	4	-	455	455

Data di atas menunjukkan bahwa di Tahun awal Kementerian menyelesaikan sengketa sudah ada 455 sengketa konsumen yang selesai melalui Kementerian Perdagangan berdasarkan pengaduan konsumen, sebagian besar melalui *website* SISWAS-PK Kementerian Perdagangan yang berjumlah 350 Pengaduan.

Tabel 3.

Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui
Direktorat Pemberdayaan Konsumen

b. 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2014

No	Sumber	Pengaduan	Pertanyaan	Informasi	Dalam Proses	Selesai	Total
1	Datang Langsung	6	-	-	-	6	6
2	Email	17	2	-	-	19	19
3	Surat	12	-	-	-	12	12
4	SISWAS- PK	223	46	105	-	374	374
JUMLAH		258	48	105	-	411	411

Data di atas menunjukkan bahwa di Tahun 2014 Kementerian Perdagangan menyelesaikan 411 sengketa konsumen berdasarkan pengaduan konsumen, sebagian besar melalui *website* SISWAS-PK Kementerian Perdagangan yang berjumlah 223 Pengaduan, 46 Pertanyaan dan 105 Informasi.

Tabel 4.

Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui

Direktorat Pemberdayaan Konsumen

c. 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2015

No	Sumber	Pengaduan	Pertanyaan	Informasi	Dalam Proses	Selesai	Total
1	Datang Langsung	10	-	-	-	10	10
2	Email	51	-	1	8	43	51
3	Surat	17	-	-	1	16	17
4	SISWAS- PK	176	39	293	-	508	508
JUMLAH		254	39	294	9	577	586

Data di atas menunjukkan bahwa di Tahun 2015 adanya peningkatan jumlah sengketa yang selesai melalui Kementerian Perdagangan yang sebelumnya berjumlah 411 menjadi 586. Pada tahun 2015 ini Kementerian Perdagangan menyelesaikan 586 sengketa konsumen berdasarkan pengaduan konsumen, sebagian besar melalui *website* SISWAS-PK Kementerian Perdagangan yang berjumlah 176 Pengaduan, 39 Pertanyaan dan 293 Informasi.

Tabel 5.

Rekapitulasi Pengaduan, Pertanyaan Dan Informasi yang Diterima Melalui

Direktorat Pemberdayaan Konsumen

d. 1 Januari sampai dengan Desember 2016

No	Sumber	Pengaduan	Pertanyaan	Informasi	Dalam Proses	Selesai	Tolak	Total
1	Datang Langsung	19	-	-	-	19	-	19
2	Surat	2	-	-	-	2	-	2
3	E-mail	124	7	3	1	133	-	134
4	Whatsapp	143	18	23	-	184	-	184
5	Website	8	2	1	-	11	-	11
6	Mobile Apps	1	2	1	-	4	-	4
7	Hotline	11	4	2	-	17	-	17
8	SISWAS- PK	80	51	729	-	919	4	923
JUMLAH		388	84	822	1	1289	4	1294

Data di atas menunjukkan bahwa di Tahun 2016 Kementerian Perdagangan menambahkan beberapa fasilitas untuk pengaduan konsumen diantaranya melalui aplikasi *Whatsapp*, *Mobile Apps* Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan, serta *Hotline*. Selain menambah fasilitas pengaduan, tahun 2016 ini juga mengalami peningkatan jumlah pengaduan, pertanyaan dan informasi melalui *Website* SISWAS-PK Kementerian Perdagangan dengan jumlah sengketa yang selesai sebanyak 919.

Berdasarkan data diatas sebanyak 2 kasus merupakan kasus sengketa konsumen mengenai perbedaan harga yang selesai melalui Kementerian Perdagangan pada tahun 2016, sedangkan jumlah sengketa yang dialihkan ke instansi lain sebanyak 59 kasus.

Kewenangan Kementerian Konsumen dalam penyelesaian sengketa hanya dibatasi sengketa yang bersifat keperdataan, sedangkan sengketa konsumen di ranah pidana langsung dialihkan kepada bagian pengawasan pada Direktorat Pemberdayaan Konsumen yang nantinya dianalisis dan di limpahkan kepada instansi yang lebih berwenang menyelesaikan sengketa konsumen yang mempunyai unsur pidana di dalamnya.

2. Pengaduan Konsumen yang berada di luar negeri menjadi informasi untuk Kementerian Perdagangan yang selanjutnya dialihkan kepada instansi lain

Penyelesaian sengketa melalui Kementerian Perdagangan sejauh ini hanya menggunakan proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi. Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga

merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk APS yang ada.²¹

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara pihak dan/atau membantu dalam mencapai kesepakatan.²² Sangat banyak definisi mengenai mediasi, namun pada umumnya banyak pihak sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu para pihak yang bersengketa dalam mencapai penyelesaian yang sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.²³

Penyelesaian sengketa melalui mediasi bertujuan mencapai penyelesaian secara sukarela, dalam hal ada salah satu pihak yang tidak sepakat menggunakan cara mediasi dalam penyelesaian sengketa tersebut pihak Kementerian Perdagangan tidak pernah memaksakan para pihak untuk tetap menggunakan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang pada akhirnya sengketa konsumen yang telah masuk pengaduannya dialihkan pada instansi yang lebih banyak menggunakan cara lain dalam proses penyelesaian sengketa, sehingga dapat memfasilitasi konsumen yang berada di luar negeri yang tidak ingin menggunakan mediasi sebagai cara penyelesaian

²¹ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 163.

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

sengketanya. Konsumen yang berada di luar negeri pada akhirnya hanya memberikan informasi yang akan di proses oleh Kementerian Perdagangan melalui klarifikasi tanpa harus sampai ke proses penyelesaian sengketa.

3. Kementerian Perdagangan memberikan pemahaman bahwa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen melalui mediasi mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pada pengertian ini, terdapat unsur-unsur perjanjian, penjual dan pembeli, harga dan barang. Hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*).

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Kementerian Perdagangan dilaksanakan berdasarkan pengaduan konsumen yang selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui proses mediasi dimana hasil dari mediasi tersebut berupa berita acara mediasi yang pada akhirnya dibuatkan perjanjian kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini, timbul hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang

disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian merupakan sumber dari perikatan.

Pasal 1338 ayat (1) menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berdasarkan hal tersebut perjanjian yang di buat berdasarkan hasil mediasi antara pelaku usaha dengan konsumen telah disepakati dan mengikat kedua belah pihak yang mana pihak pelaku usaha yang telah dengan jelas berdasarkan bukti-bukti terkait telah menyebabkan kerugian pada konsumen diwajibkan membayarkan kerugian tersebut kepada konsumen, konsumen yang telah dirugikan memiliki hak untuk menerima penggantian atas kerugian yang telah diterimanya.

Perjanjian damai yang dibuat berdasarkan hasil mediasi ini merupakan murni kesepakatan kedua belah pihak antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mana proses mediasi tersebut yang sangat menentukan dicapainya kesepakatan antar kedua belah pihak sehingga meminimalisir ketidakpuasan salah satu pihak yang dapat memperpanjang proses penyelesaian sengketa tersebut.

Pasal 6 angka (7) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan.

Pada sengketa konsumen mengenai perbedaan harga barang ini, proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dan diakhiri dengan pembuatan perjanjian ini merupakan solusi efektif penyelesaian sengketa konsumen mengenai perbedaan harga yang merupakan sengketa konsumen dengan jumlah kerugian cukup rendah. Hal ini dapat memberikan teguran pada pihak pelaku usaha agar tidak melakukan perbuatan yang merugikan konsumen lagi kedepannya, dan amanah yang diberikan undang-undang senantiasa terlaksana oleh Kementerian Perdagangan dalam hal perlindungan konsumen dan pengawasan perbuatan pelaku usaha di Indonesia.

